Notice d'utilisation portail affaires chaudes – Juillet 2015

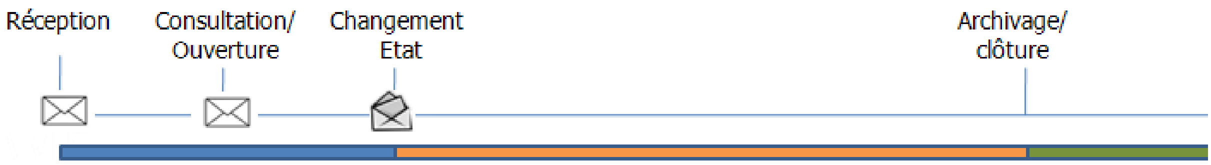
1 Introduction

Le **portail affaires chaudes** est un outil de **collecte** et d'aide au **traitement** d' « **Affaires chaudes** ». (demande client via internet)

Affaires chaudes
Ce sont les demandes client effectuées via différents sites internet Honda (campagne internet Honda)

Provenances
Campagnes internet, initiées par Honda France ; ce sont des **demandes d'essais** pour un modèle désigné
Ou concessionnaire, suite à un contact showroom par exemple. (Face à face client)

Process de traitements
De son arrivée à sa clôture, l'outil « Portail Affaires Chaudes » permet le suivi de l'affaire chaude suivant le schéma ci-dessous :



Nous distinguerons 3 phases :
Nouvelle : l'affaire chaude est en arrivée. Nous pouvons la consulter. Elle est en état nouveau.
Engagée : l'affaire chaude est en cours de traitement ; L'état est « en relance » ou « rendez-vous ».
Archivée : l'affaire chaude est clôturée. Son état est « clos ».

2 Accès à l'outil Portail Affaires Chaudes

Vous pouvez vous connecter via l'extranet Honda (Marketing > Portail affaires chaudes) ou directement via l'adresse internet http://www.portailaffaireschaudes.com

Vous accédez au formulaire d'authentification.
Saisissez vos identifiants et appuyez sur le bouton « Se connecter » ; vous êtes connecté à votre interface.

En cas de problème de connexion, merci de contacter
support-technique@starcomworldwide.fr
Le support Honda se chargera de répondre au plus vite à votre demande.
Pour toutes autres questions liées à l'utilisation, merci de contacter votre chef de région.

Vous pouvez vous déconnecter de l'outil via le lien « Déconnexion » en haut à droite de votre navigateur ou en fermant votre navigateur web.

3 Traitement et suivi des affaires chaudes

Vous pouvez consulter une affaire chaude via l'onglet Accueil ou Affaires chaudes

Nous considérons une affaire chaude en cours de traitement dès lors qu'elle est dans la phase « engagée » ; soit l'affaire est dans l'état « en rendez-vous » ou « en relance ».
(Rappel : la simple consultation ne permet pas de passer à la phase « engagée ».)

Pour passer une affaire chaude en « engagée »:

1. Sur la fiche de l'affaire chaude
2. Cliquez sur le bouton Changer d'état et/ou ajouter un commentaire
3. Choisissez le nouvel état (« en rendez-vous » ou « en relance ».)
4. Associez une date et heure
5. Renseignez un commentaire (facultatif)
6. Validez en cliquant sur le bouton « Enregistrer »

Pour clôturer une affaire chaude :

1. Sur la fiche de l'affaire chaude « **engagée** »
2. Cliquez sur le bouton Changer d'état et/ou ajouter un commentaire
3. Choisissez le nouvel état "Archiver"
4. Validez en cliquant sur le bouton «Enregistrer »

Afin de faciliter le suivi des affaires chaudes différents mails de rappel vous seront envoyés à chaque nouvel événement. (Réception / Situation / Rappel relance OU Rendez-vous)
Un indicateur de temps de traitement (temps de passage de l'affaire dans la phase engagée) par affaire chaude est visible. (≤ 8J / > 8J)

Vous connaissez maintenant les principales actions nécessaires au traitement général des affaires chaudes.

Nous vous invitons à vous référer au manuel d'utilisateur afin de connaitre l'ensemble des fonctionnalités offertes par ce nouvel outil Portail affaires chaudes.